

ANALISIS KEPUASAN WISATAWAN MANCANEKARA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PARIWISATA

Yessy Wirajaya

jeshi_wj@yahoo.com

Universitas Ma Chung Malang

Abstrak: Berdasarkan analisis dari Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kabupaten Maluku Tenggara tahun 2008-2013, diidentifikasi bahwa salah satu permasalahan yang masih dihadapi dalam pembangunan kepariwisataan Kabupaten Maluku Tenggara adalah rendahnya kualitas pelayanan di bidang industri jasa pariwisata. Penelitian ini menganalisis lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu *tangibility, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis kepuasan wisatawan mancanegara terhadap kualitas pelayanan pariwisata di Kabupaten Maluku Tenggara. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, deskriptif studi *cross sectional*. Subyek penelitian mengambil empat informan yang merupakan wisatawan mancanegara yang berwisata di Kabupaten Maluku Tenggara yang sedang menikmati pelayanan dan fasilitas pariwisata. Pengumpulan data melalui studi dokumentasi dan wawancara. Teknik analisis data penelitian ini menggunakan model *Miles and Huberman*. Dari penelitian, ditemukan bahwa kebanyakan wisatawan termotivasi untuk mengunjungi Kabupaten Maluku Tenggara setelah mendapat informasi dari situs internet yang dituliskan oleh wisatawan lain yang telah berkunjung sebelumnya. Sebagian besar wisatawan mancanegara sangat menyukai keindahan alam yang masih alami dan tenang di Kabupaten Maluku Tenggara. Hasil penelitian ini juga menjelaskan perbaikan terhadap lima dimensi kualitas pelayanan.

kata kunci: kualitas pelayanan, kepuasan, *cross sectional*, pariwisata.

Abstract: The analysis of the South-East Moluccas development plan 2008-2013 shows that one of the problems in developing tourism is the low quality of tourism services. This research will provide an analysis of services quality according to five dimensions; which include *tangibility, reliability, responsiveness, assurance, and empathy*. This research also aims to analyze the satisfaction of tourists toward services quality tourism industry in South-East Moluccas. This research employs qualitative approach, cross sectional descriptive study. The subject of this research is four tourists who had their vacation in South-East Moluccas and experienced the tourism service and facilities. The data were collected by interviewing the subjects and recording the events, then the results was analyzed by using the model of Miles and Huberman. Most the tourists state that they are motivated to visit South-East Moluccas after reading other tourists recommendation in website (online word-of-mouth) most of these tourists value the beauty of nature and relax atmosphere of the South-East Moluccas. The result of this research also reveals areas of improvement amongst five service quality dimensions.

Keywords: service quality, satisfaction, *cross sectional*, tourism.

Pariwisata merupakan salah satu sektor yang diandalkan dalam perekonomian nasional. Salah (2003) menyatakan bahwa pariwisata adalah salah satu jenis industri yang mampu menghasilkan pertumbuhan ekonomi yang cepat dalam penyediaan lapangan kerja, perbaikan standar hidup, serta menstimulasi sektor-sektor produktivitas lainnya. Selanjutnya sebagai sektor yang kompleks, ia juga meliputi industri-industri klasik yang sebenarnya seperti industri kerajinan tangan dan cinderamata, penginapan, dan transportasi. Spillane (2002) menjelaskan bahwa peranan pariwisata dalam pembangunan negara pada garis besarnya berintikan tiga segi, yaitu segi ekonomis yang merupakan sumber devisa dan pajak, segi sosial yang merupakan penciptaan lapangan kerja, dan segi kebudayaan yang mampu memperkenalkan kebudayaan kepada wisatawan-wisatawan asing.

Maluku Tenggara adalah salah satu daerah yang terkenal dengan garis pantai yang sangat panjang yang dibentuk oleh ratusan pulau-pulau kecil. Keindahan alam yang dimiliki Kabupaten Maluku Tenggara seharusnya mampu menarik lebih banyak minat wisatawan mancanegara untuk berkunjung. Selain keindahan alam, terdapat potensi kekayaan sumber daya alam (SDA) lainnya dan lingkungan hidup yang cukup besar di Kabupaten Maluku Tenggara, terutama sumber daya pesisir dan laut, sumber daya lahan, sumber daya hutan, dan sumber daya tambang.

Berdasarkan analisis dari Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kabupaten Maluku Tenggara tahun 2008-2013, diidentifikasi bahwa permasalahan yang masih dihadapi dalam pembangunan kepariwisataan Kabupaten Maluku Tenggara adalah belum tertatanya potensi dan daerah tujuan wisata, belum memadainya prasarana dan sarana penunjang pengembangan kawasan industri pariwisata daerah, belum optimalnya informasi promosi pariwisata ke pasar pariwisata nasional dan internasional, dan rendahnya kualitas pelayanan dan kuantitas sumber daya manusia kepariwisataan dunia di bidang industri jasa pariwisata.

Rendahnya kualitas pelayanan tentunya perlu mendapatkan perhatian khusus dalam upaya meningkatkan sektor pariwisata di Maluku Tenggara. Kualitas pelayanan pariwisata merupakan salah satu standar yang akan menjadi perbandingan dalam mencapai kepuasan wisatawan. Perbaikan terhadap kualitas pelayanan akan memengaruhi kepuasan wisatawan mancanegara dan lebih lanjut dapat mendorong kunjungan ulang serta rekomendasi dari para wisatawan mancanegara terhadap wisatawan mancanegara lain untuk mengunjungi Kabupaten Maluku Tenggara.

Faktor utama yang menentukan kepuasan konsumen atau pelanggan adalah persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan atau jasa. Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk (jasa) yang diterima dan yang diharapkan (Kotler, 2011). Sedangkan Menurut Tjiptono (2011) kualitas jasa dapat didefinisikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampainnya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Persepsi konsumen terhadap kualitas jasa dapat menjadi persepsi wisatawan terhadap kualitas pelayanan atau jasa pariwisata yang diterima.

Kepuasan wisatawan mancanegara terhadap kualitas pelayanan pariwisata dapat menciptakan loyalitas wisatawan mancanegara, sehingga akan memengaruhi minat wisatawan untuk melakukan kunjungan ulang. Oleh karena itu, pengukuran

kepuasan wisatawan mancanegara dalam kunjungan mereka ke Kabupaten Maluku Tenggara sangatlah penting untuk dilakukan guna mengidentifikasikan area-area jasa pariwisata yang memerlukan pembenahan.

Kualitas pelayanan atau jasa merupakan salah satu faktor terpenting dalam pengukuran akan kepuasan. Untuk mengukur kualitas jasa ada beberapa metode yang digunakan diantaranya SERVQUAL Berry, Parasuraman dan Zeithaml (dalam Lupiyoadi dan Hamdani, 2008) Model SERVQUAL dibangun dari perbandingan dua faktor, yaitu: persepsi pelanggan atas jasa nyata yang mereka terima (*perceived service*) dengan jasa yang sesungguhnya diharapkan (*expected service*). Bila kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan bermutu. Sedangkan jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tiak bermutu. Dan dikatakan memuaskan apabila kenyataan sama dengan harapan.

Dimensi Kualitas Pelayanan Berry, Parasuraman dan Zeithaml (dalam Lupiyoadi dan Hamdani, 2008), kedalam lima kategori utama yaitu, (1) *tangibility*; (2) *reliability*; (3) *responsiveness*; (4) *assurance*; dan (e) *empathy*. Kemudian model mutu jasa yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry (dalam Lupiyoadi dan Hamdani, 2008) dapat digunakan sebagai acuan oleh pemberi jasa sehingga pemakai jasa merasa puas akan layanan yang diberikan. Model mutu ini mengemukakan lima kesenjangan (*gap*) yang memungkinkan timbulnya rasa tidak puas pemakai jasa terhadap pelayanan yang diberikan yaitu, (1) Kesenjangan pengharapan pelanggan dengan persepsi manajemen; (2) Kesenjangan antara persepsi manajemen dan spesifikasi kualitas jasa manajemen mungkin benar dalam memahami keinginan pelanggan; (3) Kesenjangan antara spesifik kualitas jasa dan penyampaian jasa para karyawan yang mungkin tidak terlatih dengan baik atau bekerja tidak sesuai standar; (4) Kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal harapan pelanggan dipengaruhi oleh pernyataan yang dibuat oleh wakil-wakil dan iklan perusahaan; (5) Kesenjangan antara jasa yang dialami dan jasa yang diharapkan terjadi bila pelanggan mengukur kinerja perusahaan dengan cara yang berbeda dan memiliki persepsi yang keliru mengenai kualitas jasa tersebut.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan metode deskriptif studi *cross sectional*. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang dirancang untuk menjelaskan karakteristik dan beberapa masalah dalam sebuah situasi (Davis, 2005). Sedangkan metode deskriptif studi *cross sectional* adalah studi yang singkat, tetapi menjangkau populasi yang relatif lebih luas (Prastowo, 2011).

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, menurut Sugiyono (2012) penelitian kualitatif pada dasarnya ialah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen. Penelitian kualitatif adalah penelitian untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi dan tindakan secara holistik, serta dengan cara deskripsi dalam bentuk

kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah (Moleong, 2009).

Penelitian deskriptif studi *cross sectional* yang akan digunakan yaitu untuk mengumpulkan, merangkum data dan menjelaskan sumber-sumber yang didapatkan, kemudian data tersebut diolah kembali sehingga mendapatkan gambaran yang jelas, terarah dan menyeluruh sesuai dengan objek yang diteliti yaitu kepuasan wisatawan mancanegara terhadap pelayanan pariwisata di Kabupaten Maluku Tenggara.

Setting dan Subyek Penelitian

Penelitian ini mengambil *setting* tempat pada tempat-tempat wisata, dan sarana akomodasi berupa hotel dan *cottages* di pantai Ngurbloat, pantai Ohoidertawun, dan pantai Ohililir yang berada di wilayah Kabupaten Maluku Tenggara. Alasan pemilihan tempat-tempat tersebut, dikarenakan terdapat beberapa wisatawan mancanegara yang sering berkunjung dan menikmati panorama alam serta pelayanan atau jasa yang diberikan oleh penduduk setempat.

Subyek Penelitian

Penelitian ini memilih wisatawan mancanegara yang berkunjung ke Kabupaten Maluku Tenggara. Sesuai dengan apa yang dikatakan oleh Moleong (2010) bahwa jumlah minimal informan pada penelitian kualitatif adalah 4 informan. Untuk itu subyek penelitian ini berjumlah 4 orang, dengan tujuan agar data lebih fokus, lebih mudah mendapatkan data dan lebih mendetail selain itu informan yang diteliti mempunyai kriteria lainnya, yaitu wisatawan mancanegara tanpa batasan negara, pria dan wanita usia 15 tahun sampai dengan 60 tahun, mampu berbahasa inggris dengan cukup baik dan sedang melakukan wisata dengan waktu paling sedikit yaitu 3 hari, karena selama 3 hari wisatawan mancanegara telah menggunakan dan merasakan sebagian pelayanan pariwisata di Kabupaten Maluku Tenggara.

Kehadiran Peneliti

Pada penelitian ini peneliti berperan sebagai pengamat (*participant as observer*) dimana peneliti mendapat dukungan dari para subjek penelitian, oleh karena itu berbagai macam informasi termasuk hal-hal yang rahasia sekalipun akan dapat dengan mudah diperoleh peneliti (Creswell, 2010). Peneliti akan hadir ke lokasi yang memiliki informan kunci (*key Informant*), kemudian melakukan pendekatan yang intens atau terus menerus sebelum melakukan wawancara dengan informan, sehingga peneliti mendapatkan informasi yang lebih mendalam dan hasil akan lebih maksimal.

Data dan Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini terdapat dua tipe data, yaitu data verbal dan data non verbal. Data verbal adalah data yang diperoleh dengan wawancara langsung dengan subjek penelitian. Wawancara sendiri merupakan suatu proses tanya jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan dimana dua orang atau lebih bertatap muka mendengarkan secara langsung informasi-informasi atau keterangan-keterangan. Wawancara mempunyai tujuan yaitu untuk mengumpulkan informasi dan bukannya untuk merubah ataupun mempengaruhi pendapat responden (Afriani,

2009). Data *nonverbal* Dalam penelitian ini berupa rekaman dan transkrip wawancara.

Teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti adalah melalui studi dokumentasi dan wawancara. Studi dokumentasi yang dilakukan yaitu mengumpulkan data dengan dokumen-dokumen dan bahan-bahan pustaka yang berkaitan dengan permasalahan yang akan diteliti, seperti beberapa aturan daerah yang berkaitan dengan kepariwisataan dan kunjungan wisatawan mancanegara ke Kabupaten Maluku Tenggara. Data-data ini merupakan salah satu contoh bukti yang mendukung hasil penelitian. Wawancara dilakukan untuk mengumpulkan data di lapangan dengan menggunakan jenis wawancara semiterstruktur (*semistructured interview*). Jenis wawancara ini sudah termasuk dalam kategori *in-depth interview*. Dimana dalam pelaksanaannya lebih bebas bila dibandingkan dengan wawancara terstruktur dalam menggali data (Sugiyono, 2010).

Keabsahan Data

Keabsahan data penelitian yaitu uji kredibilitas yang dapat dilakukan dengan 6 cara yaitu, perpanjangan pengamatan, meningkatkan ketekunan, triangulasi, menggunakan bahan referensi, analisa kasus negatif, dan *member check* (Sugiyono, 2010). Teknik analisis keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan bahan referensi, yaitu membuktikan data yang telah ditemukan oleh peneliti dengan adanya rekaman wawancara dan gambaran suatu keadaan yang didukung oleh foto-foto.

Pengujian keabsahan data ini dilakukan dengan cara peneliti membaca seluruh catatan dan rekaman hasil penelitian secara cermat, sehingga dapat diketahui kesalahan dan kekurangannya. Kemudian untuk lebih mendukung hasil penelitian, maka data dilengkapi dengan foto-foto atau dokumen autentik sehingga menjadi lebih dapat dipercaya (Sugiyono, 2010).

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan untuk penelitian, yaitu penelitian selama di lapangan model *Miles and Huberman*. Penelitian ini dilakukan saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Langkah-langkah teknik analisis data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) Data *reduction*, data yang diperoleh dari lapangan dicatat secara teliti dan rinci. Kemudian melakukan reduksi data yaitu, merangkum, memilih hal-hal yang menjadi pokok dalam pembahasan, dan memfokuskan pada hal-hal yang dicari berdasarkan tema dan polanya; (2) Data *display*, dilakukan dalam uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Data yang digunakan berupa teks dan bersifat naratif; (3) *Conclusion drawing* atau *verification*, penarikan kesimpulan atas bukti-bukti yang valid dan konsisten saat penelitian di lapangan. Kesimpulan dalam penelitian dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kabupaten Maluku Tenggara terletak di sebelah selatan laut Arafura, sebelah utara Irian Jaya bagian Selatan, sebelah timur Kepulauan Aru, sebelah barat laut Banda

dan bagian Kepulauan Tanimbar. Kabupaten Maluku Tenggara terdiri dari 119 pulau kecil. Banyaknya pulau-pulau dan garis pantai yang sangat panjang menjadikan Kabupaten Maluku Tenggara mempunyai banyak pantai yang indah yang mampu menarik banyak wisatawan lokal maupun wisatawan mancanegara. Sayangnya, dari data Kabupaten Maluku Tenggara (2012) pertumbuhan wisatawan mancanegara setiap tahunnya tidak mengalami peningkatan yang begitu signifikan yaitu 0,001 % dari jumlah seluruh wisatawan mancanegara yang berkunjung ke Indonesia. Padahal keindahan alam yang dimiliki oleh Kabupaten Maluku Tenggara semestinya dapat menarik lebih banyak wisatawan mancanegara untuk berkunjung.

Jenis pariwisata yang ditawarkan oleh Kabupaten Maluku Tenggara saat ini yaitu pariwisata alam dan pariwisata kuliner. Pariwisata alam Kabupaten Maluku Tenggara terdiri dari Pantai Ngurbloat, Pantai Ngursadanan, Pantai Daftel, Mata Air Nen Masil, Pemandian Evu, Bukit Masbat, Pantai Ohoidertawun, Goa Hawang, Pulau Kapal, Esa Budaya Ely, Taman ziarah MGR, Johannes Aerts, MSC. Pulau Tanimbar Kei. Pariwisata kuliner Kabupaten Maluku Tenggara yaitu makanan yang dikelola dari singkong beracun yang disebut enbal yang merupakan makanan pokok masyarakat setempat.

Terdapat beberapa industri jasa atau pelayanan pendukung pariwisata, diantaranya 16 Industri jasa akomodasi yang terdiri dari Hotel Aurelia, Hotel Suita, Hotel Dragon, Hotel Vilia, Losmen Amelia, Losmen Bahtera, Wisma Matahari, Penginapan Asnolia, Penginapan Charly, Penginapan Linda Mas, Penginapan Sanohi, Penginapan Sederhana, Rosengen, *Coaster Cottages*, *Savannah Cottages*, *Dokter Cottages*. Terdapat 3 jasa makanan dan minuman, yaitu Jimbaran *Seafood*, Padang Saiyo, dan Kimson Pujasera. Terdapat 4 jasa travel agent yaitu Kimson *travel agent*, Wings *travel agent*, Mitra Jaya *agent*, Rahmat *travel agent*. 6 jasa perusahaan transportasi: Watdek Jetty *Boats*, Trigana *Air*, Wings *Air*, Rare Mobil, Pelni, Bemo, Ojek, Ferry ASDP. Satu penyedia jasa *souvenir*, yaitu Cenderawasih *Souvenirs*, 1 *shopping center*, yaitu GOTA, 3 pasar tradisional, yaitu Pasar Tual, Pasar Ohoijang, dan Pasar Langgur (Pemerintah Kabupaten Maluku Tenggara 2010, Lonely Planet 2012).

Kabupaten Maluku Tenggara mempunyai beberapa pantai yang terkenal dengan sebutan pasir putih (*white sand*) yang menjadi tujuan dari para wisatawan mancanegara. Keindahan pantai yang terdapat di Kabupaten Maluku Tenggara dijadikan sebagai tujuan wisatawan mancanegara untuk menikmati panorama alam sekitar, bersantai dan menikmati sarana prasarana pariwisata lainnya. Penelitian ini mengambil beberapa lokasi di Maluku Tenggara yang menjadi tujuan wisatawan mancanegara diantaranya Desa Ohoililir dan Desa Ohoidertawun kecamatan Kei kecil. Di dua desa tersebut terdapat beberapa *cottages* yaitu *Coaster cottages* dan *savannah cottages* yang sering dikunjungi oleh wisatawan mancanegara. Di *Coaster cottages* peneliti mendapatkan 2 informan yaitu Marat dari Rusia, Chiara dari Belanda, sementara 2 informan lainnya Melianus dan Monica dari Jerman ditemui di *Savannah cottages*.

Wisatawan mancanegara yang datang ke Maluku Tenggara sebagian besar merupakan wisatawan yang menyukai panorama alam yang masih alami dan senang melakukan perjalanan wisata. Pantai Ohoililir terkenal dengan sebutan

white sand dan *blue crystal water*, sementara Pantai Ohoidertawun terkenal dengan pasir putih yang panjang menuju laut dengan kedalaman air yang dangkal. Wisatawan mancanegara yang berkunjung ke pantai Ohoililir dan Ohoidertawun, menghabiskan waktu mereka sehari-hari untuk berenang, menyelam, melihat, memancing dan menikmati panorama alam sekitar dengan berjalan kaki disekitar pantai.

Metode Pendekatan

Peneliti melakukan pendekatan terhadap subyek penelitian sebelum melakukan wawancara. Hasil wawancara merupakan data yang diperoleh dari catatan dan rekaman dari lapangan. Kemudian melakukan reduksi data dengan cara merangkum, memilih hal-hal yang menjadi pokok dalam pembahasan, dan memfokuskan pada hal-hal yang dicari berdasarkan tema dan polanya. Dari proses tersebut kemudian dilakukan penyajian data dalam uraian singkat hubungan antar kategori. Data yang digunakan berupa teks dan bersifat naratif. Selanjutnya penarikan kesimpulan dari hasil wawancara untuk menjawab rumusan masalah.

Pada akhir bulan Mei peneliti melakukan kunjungan ke *Coaster cottages* yang terdapat di pantai Ohoililir, Desa Ohoililir Kecamatan Kei keci, Kabupaten Maluku Tenggara dan *Savannah cottages* yang terdapat di pantai Ohoidertawun, Desa Ohoidertawun Kecamatan Kei Kecil Kabupaten Maluku Tenggara.

Pada tanggal 22 Mei 2013 peneliti melakukan wawancara pertama kali dengan informan pertama yaitu MR dari Rusia. Tanggal 23 Mei 2013 peneliti melakukan wawancara kepada MS dan MK yang berasal dari Jerman. Pada tanggal 31 Mei 2013 peneliti kembali ke *Coaster cottages* untuk bertemu dengan informan ke 4 dari Belanda. Setelah selesai melakukan wawancara dengan semua informan maka peneliti segera melakukan transkrip isi dari tiap-tiap wawancara yang ada.

Melakukan Reduksi Data

Setelah melakukan wawancara dengan subyek penelitian, data yang masih mentah yaitu berupa catatan lapangan dan rekaman wawancara diolah berupa transkrip dari masing-masing wawancara subyek tersebut. Reduksi data dilakukan dengan merangkum data dari subyek penelitian berdasarkan kenyataan yang ada. Beberapa informasi pribadi tidak disebutkan atas permintaan informan.

Deskripsi Informan

Tabel 1.
Gambaran atau Profil Informan

	MR	MK	MN	CR
Usia	27	-	-	24
Asal Negara	Rusia	Jerman	Jerman	Belanda
Jenis Kelamin	Laki-laki	Laki-laki	Wanita	wanita
Lama Berwisata	17 hari	12 hari	12 hari	10 hari

Sumber: hasil wawancara (2013)

Tema Penelitian

Tabel 1.
Dimensi Kualitas Pelayanan yang Masih Kurang

No	Subyek	Tangibility	Reliability	Responsiveness	Assurance	Empathy
1.	MR	a. Tidak ada <i>money changer</i> , b. bandar udara yang sangat kecil dan kotor, c. jaringan telekomunikasi tidak bagus, d. kebersihan lingkungan sekitar pantai kotor	Petugas akomodasi membersihkan kamar tidak tepat waktu.	Beberapa usaha penunjang pariwisata tidak memiliki karyawan yang dapat berbahasa Inggris dengan baik sehingga memper sulit komunikasi	Beberapa usaha penunjang pariwisata tidak dapat menjelaskan dengan baik karena keterbatasan bahasa, yaitu tidak dapat berbicara bahasa Inggris	-
2.	MK	Kebersihan pantai di salah satu tempat wisata terlihat kotor	-	-	-	-
3.	MN	a. Tidak ada jaringan internet disekitar daerah wisata, b. Kinerja usaha pendukung pariwisata yaitu kantor pos	-	-	Kinerja usaha pendukung pariwisata yaitu kantor pos kurang baik.	-
4.	CR	-	Petugas salah satu <i>travel agent</i> memberikan informasi yang kurang akurat.	Petugas salah satu <i>Travel agent</i> tidak dapat merespon dengan baik karena tidak dapat berbicara bahasa Inggris	-	-

Tabel 2.
Dimensi Kualitas Pelayanan yang sudah baik

No	Subyek	Tangibility	Reliability	Responsiveness	Assurance	Empathy
1.	MR	a. Pariwisata pantai indah, b. Sarana transportasi memadai c. Tersedia makanan dan minuman cukup baik, d. Terdapat beberapa usaha pendukung pariwisata seperti pasar tradisional dan super market yang menyediakan kebutuhan sehari-hari.	a. Pelayanan transportasi baik, makanan dan minuman bersih dan enak, b. Pelayanan dari petugas usaha penunjang pariwisata lainnya. baik	Petugas akomodasi yang mampu membantu dan menanggapi permintaan-permintaan dengan tepat	Pelayanan yang diberikan oleh penyedia transportasi, akomodasi, makanan dan minuman	Penyedia akomodasi berusaha memenuhi permintaan khusus, dan puas terhadap pelayanan dari penyedia transportasi yaitu membuat rute perjalanan untuk memudahkan aktivitas.
2.	MK	a. Keindahan pariwisata pantai b. Adanya sarana transportasi yang memadai, tersedianya makanan dan minuman yang cukup.	a. Pelayanan akomodasi dalam menyediakan transportasi, b. pelayanan makanan dan minuman yang baik	Penyedia akomodasi selalu cepat menyediakan fasilitas yang diinginkan, seperti transportasi	a. Penyedia akomodasi selalu memberikan respon yang cepat b. kesopansantun penjual dari usaha pendukung pariwisata.	a. Penyedia akomodasi selalu melayani dengan baik, b. Masyarakat dan penjual di pasar lokal selalu ramah dan menjaga sopan santun.
3.	MN	a. Pariwisata pantai indah. b. Ada sarana transportasi c. Jalan raya makin baik d. Tersedianya makanan dan minuman yang cukup. e. Terdapat rekreasi sekitar <i>cottages</i> f. Ada aliran listrik, dan persediaan air bersih.	a. Tersedianya pelayanan transportasi b. Makanan dan minuman baik dan selalu ada. c. Penyedia akomodasi selalu memberikan pelayanan yang baik yaitu menyediakan mesin pembangkit listrik pribadi yang digunakan saat pemadaman listrik	Penyedia transportasi selalu cepat menanggapi permintaan	a. Para penyedia transportasi selalu tepat waktu untuk mengantarkan b. Penyedia akomodasi selalu menepati janji dalam memberikan pelayanan	Penyedia akomodasi dan penyedia transportasi memberikan pelayanan yang ramah.

Lanjutan Tabel 2.

No	Subyek	Tangibility	Reliability	Responsiveness	Assurance	Empathy
4.	CR	a. Pariwisata pantai indah. b. Fasilitas akomodasi memadai. c. Kebersihan akomodasi baik. d. Adasarana transportasi, adanya pelayanan makanan dan minuman, dan sarana penunjang ATM.	Pelayanan Penyedia makanan dan minuman yang baik.	a. Petugas akomodasi mampu melayani dengan baik dan mampu berbicara bahasa Inggris. b. Penyedia jasa internet mampu berkomunikasi dengan cukup baik.	Pelayanan makanan dan minuman yang diterima sesuai dengan yang diminta dan enak.	Inisiatif petugas <i>cottage</i> untuk memenuhi harapan wisatawan mancanegara tanpa diminta terlebih dahulu.

Sumber: Hasil Wawancara 2013

Berdasarkan temuan hasil penelitian, dimensi kualitas pelayanan yang membuat Para informan kurang merasa puas adalah dimensi *tangibility* yaitu tidak adanya sarana “*money changer*”, bandara yang kecil, kebersihan lingkungan tempat wisata yang masih kurang, sarana prasarana telekomunikasi yang masih kurang memadai. Untuk *Reliability* yaitu, informasi yang didapatkan kurang akurat, keterlambatan dalam memberikan pelayanan tidak sesuai dengan apa yang telah dijanjikan oleh perusahaan. Untuk *Responsiveness*, yaitu keterlambatan memberikan tanggapan dikarenakan keterbatasan dalam berbahasa Inggris. Untuk *Assurance*, yaitu sarana pendukung pelayanan kantor pos tidak dapat memberikan kepastian pelayanan, kapan pengiriman akan sampai di tempat tujuan.

Selain dimensi kualitas pelayanan yang masih kurang baik, terdapat dimensi pelayanan yang membuat informan sudah merasa puas, Informan merasa puas terhadap dimensi *tangibility*, yaitu keindahan pariwisata pantai, adanya sarana transportasi yang memadai, sarana makanan dan minuman yang baik, jalan raya yang semakin baik, fasilitas dan kebersihan industri akomodasi, serta sarana penunjang ATM yang baik. Untuk dimensi *Reliability*, yaitu pelayanan yang diberikan oleh penyedia akomodasi dalam pelayanan makanan dan minuman, serta pelayanan dari penyedia transportasi. Untuk *responsiveness*, yaitu penyedia akomodasi selalu cepat dalam menyediakan transportasi, makanan dan minuman serta permintaan khusus lainnya. Untuk dimensi *assurance*, yaitu penyedia transportasi selalu tepat waktu dalam memberikan pelayanan, mengatarkan dan membuat rute perjalanan. Untuk dimensi *empathy*, yaitu keramahan dan kesediaan langsung dari penyedia akomodasi dalam memberikan bantuan secara khusus.

Implikasi

Hasil penelitian ini menemukan bahwa, lima dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangibility*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* yang kurang memuaskan dapat memberikan implikasi terhadap keberlangsungan pariwisata di Kabupaten Maluku Tenggara.

Implikasi penelitian ditujukan dalam pengembangan ilmu pengetahuan untuk pengembangan ilmu manajemen, khususnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan pada sektor pariwisata. Hasil dari penelitian ini lebih fokus terhadap persepsi wisatawan mancanegara atas pelayanan nyata yang diterima (*perceived service*) dengan pelayanan yang sesungguhnya diharapkan (*expected service*). Harapan para wisatawan mancanegara ini pada dasarnya sama dengan apa yang seharusnya diberikan oleh pemerintah dan pelaku penunjang pariwisata di Kabupaten Maluku Tenggara. Saat ini sektor pariwisata Indonesia sedang mengalami peningkatan; untuk itu perlu mengetahui kualitas pelayanan yang terdapat pada sarana-prasarana, dan usaha pendukung lainnya yang berada di Kabupaten Maluku Tenggara.

Dalam kajian teori peneliti melihat bahwa, model mutu jasa yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry (dalam Lupiyoadi dan Hamdani, 2008) dapat digunakan sebagai acuan oleh pemberi jasa sehingga pemakai jasa merasa puas akan layanan yang diberikan. Model mutu ini mengemukakan lima kesenjangan (*gap*) yang memungkinkan timbulnya rasa tidak puas pemakai jasa terhadap pelayanan yang diberikan, berikut akan dijabarkan satu persatu.

1. Kesenjangan Harapan Pelanggan Dengan Persepsi Manajemen. Manajemen tidak selalu memahami dengan tepat apa yang diinginkan konsumen atau bagaimana konsumen menilai masing-masing komponen jasa itu. Sebagai contoh, wisatawan mancanegara memandang ketetapan waktu pelayanan merupakan hal yang penting, karena waktu adalah hal yang sangat berharga bagi mereka. Namun ternyata pihak pengelola pelayanan pendukung pariwisata kurang memahami arti ketetapan waktu dalam melayani. Wisatawan mancanegara mengeluhkan keterlambatan petugas dalam membersihkan kamar sesuai dengan apa yang telah dijanjikan. Selain itu, bagi wisatawan mancanegara, transparansi informasi yang jelas di awal merupakan hal yang penting. Sayangnya, pengelola pelayanan tidak menyampaikan informasi dengan jelas di awal dan hal ini dapat menimbulkan kekecewaan wisatawan mancanegara. Sebagai contoh, penyedia pelayanan transportasi tidak menyampaikan di awal bahwa mereka tidak akan mengantarkan hingga depan *cottage*. Hal ini membuat wisatawan mancanegara kecewa karena mereka harus berjalan kaki kurang lebih 20 menit dari tempat pemberhentian transportasi hingga ke *cottage*.
2. Kesenjangan Antara Persepsi Manajemen Dan Spesifikasi Kualitas Jasa Manajemen mungkin benar dalam memahami keinginan pelanggan, tetapi tidak menetapkan standar pelaksanaan yang spesifik. Hal ini bisa dikarenakan 3 faktor, yaitu tidak adanya komitmen total manajemen terhadap kualitas jasa, kekurangan sumber daya, atau karena adanya kelebihan permintaan. Sebagai contoh, pengelola bandara paham bahwa kebersihan dan kerapian bandara merupakan hal yang penting. Namun, dalam prakteknya, pengelola bandara tidak menerapkan standar dan komitmen total untuk menjamin kebersihan dan kerapian agar tetap terjaga dengan baik sesuai standar kualitas. Untuk masalah ini, pemerintah daerah disarankan untuk dapat meningkatkan komitmen total pengelola bandara untuk meningkatkan pelayanan dan membuat standar kebersihan bagi para petugas kebersihan bandara. Selain itu, kebersihan lingkungan sekitar wisata pantai perlu diperhatikan. Pemerintah dapat

melakukan penyuluhan kepada masyarakat daerah sekitar dan juga edukasi tentang pelestarian lingkungan dan upaya menjaga kebersihan lingkungan. Contoh lainnya kesenjangan ini juga dapat dilihat pada pelayanan pengiriman oleh kantor pos yang dinilai tidak dapat memberikan kepastian waktu pengiriman. Untuk hal ini perlu dibuat standar kinerja untuk memastikan kapan pengiriman akan tiba di tempat tujuan, sehingga dapat memberikan jaminan dan rasa aman bagi pengguna layanan kantor pos setempat.

3. Kesenjangan antara spesifik kualitas jasa dan penyampaian jasa para karyawan yang mungkin tidak terlatih dengan baik atau bekerja tidak sesuai standar. Dalam hal ini contoh kesenjangan dapat dijumpai pada situasi dimana petugas *travel agent* tidak dapat memberikan informasi yang akurat tentang jadwal keberangkatan karena keterbatasan dalam berbahasa Inggris. Saran untuk hal ini adalah memberikan standar kinerja kerja dan pelatihan khusus bahasa Inggris bagi setiap karyawan. Hal ini bertujuan agar karyawan dapat berkomunikasi dengan baik dengan wisatawan, sehingga pelayanan dapat lebih memuaskan wisatawan kinerja perusahaan dapat membawa dampak yang baik untuk perusahaan dan juga para pemakai pelayanan.
4. Kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal harapan pelanggan dipengaruhi oleh pernyataan yang dibuat oleh wakil-wakil dan iklan perusahaan. Resiko yang dihadapi perusahaan adalah apabila janji yang diberikan ternyata tidak dapat dipenuhi. Oleh karena itu, pemerintah daerah disarankan untuk mencantumkan informasi yang sesuai pada berbagai media promosi agar tidak menimbulkan kesalahpahaman.
5. Kesenjangan antara jasa yang dialami dan jasa yang diharapkan terjadi bila pelanggan mengukur kinerja perusahaan dengan cara yang berbeda dan memiliki persepsi yang keliru mengenai kualitas jasa tersebut. Sebagai contoh, kesenjangan terjadi karena wisatawan mancanegara menganggap bahwa akses internet dan telekomunikasi (seperti jaringan telpon genggam akan mudah diakses di tempat wisata. Namun kenyataannya, akses internet dan telekomunikasi sangat sulit didapatkan di daerah wisata Kabupaten Maluku Tenggara. Untuk hal ini, maka saran bagi pemerintah yaitu menjelaskan di dalam website pariwisata bahwa tidak semua daerah Kabupaten Maluku Tenggara memiliki akses internet dan jaringan telekomunikasi sehingga wisatawan bisa mempunyai gambaran sebelum berkunjung. Ke depannya, pemerintah dan pengusaha penyedia jasa telekomunikasi dapat bekerja sama dalam meningkatkan mutu jaringan komunikasi, sehingga setiap daerah wisata yang sering dikunjungi mempunyai akses internet dan jaringan komunikasi yang baik.

SIMPULAN

Kualitas pelayanan yang dinilai wisatawan mancanegara masih kurang dan perlu perbaikan mencakup lima dimensi kualitas pelayanan. Terkait dengan dimensi *tangibility*, tidak adanya sarana “*money changer*”, bandara yang kecil, kebersihan lingkungan tempat wisata yang masih kurang, sarana prasarana telekomunikasi yang masih kurang memadai merupakan area pelayanan yang memerlukan

perbaikan. Pada dimensi *reliability* wisatawan mancanegara mengeluhkan kurang akuratan informasi dari petugas *travel agent*, keterlambatan dalam memberikan pelayanan yang tidak sesuai dengan apa yang telah dijanjikan oleh perusahaan. Perkenaan dengan dimensi *responsiveness*, keterlambatan memberikan tanggapan dikarenakan keterbatasan dalam berbahasa Inggris menjadi hal utama yang perlu pembenahan. Kemudian, terkait dimensi *assurance*, wisatawan mancanegara mengeluhkan sarana pendukung pelayanan kantor pos yang tidak dapat memberikan kepastian pelayanan sesuai dengan harapan.

Kualitas pelayanan yang dinilai wisatawan mancanegara sudah baik mencakup lima dimensi kualitas pelayanan. Dimensi *tangibility* yang dipandang sudah baik dan harus diperthankan adalah keindahan pariwisata pantai, adanya sarana transportasi yang memadai, sarana makanan dan minuman yang baik, jalan raya yang semakin baik, fasilitas dan kebersihan industri akomodasi, serta sarana penunjang ATM yang dapat digunakan dengan baik. Dimensi *reliability* yang dinilai baik adalah pelayanan yang diberikan oleh penyedia akomodasi dalam pelayanan makanan dan minuman, serta pelayanan dari penyedia transportasi sangat baik. Terkait dengan dimensi *responsiveness*, penyedia akomodasi selalu cepat dalam menyediakan transportasi, makanan dan minuman serta permintaan khusus lainnya. Terkait dengan dimensi *assurance* penyedia transportasi selalu tepat waktu dalam memberikan pelayanan. Dimensi *empathy* merupakan salah satu dimensi yang dipuji karena wisatawan mancanegara merasakan perhatian dan kepedulian penyedia akomodasi dalam memberikan bantuan dan keramahan dari masyarakat Kabupaten Maluku Tenggara. Wisatawan mancanegara termotivasi untuk mengunjungi Kabupaten Maluku Tenggara karena ingin melihat keindahan pantai yang masih alami dari Kabupaten Maluku Tenggara.

DAFTAR RUJUKAN

- Ali, J. A., dan Howaidee, M. 2012. The Impact of Service Quality on Tourist Satisfaction in Jerash. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Bussiness*, 3(12), 164-187.
- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Yogyakarta: PT Rineka Cipta.
- Badan Pusat Statistik Republik Indonesia. 2012. Badan Pusat Statistik. http://www.bps.go.id/menutab.php?tabel=1&kat=2&id_subyek=16.
- Bowen, D. 2001. "Research on Tourist Satisfaction and Dissatisfaction: Overcoming the Limitations of a Positivist and Quantitative Approach." *Journal of Vacation Marketing*, 7(1): 31-40.
- Caruana, A., Ewing, M.T., and Ramaseshan, B. 2000. "Assessment of the Three-Column Format SERVQUAL: An Experimental Approach." *Journal of Business Research*, 49: 57-65.
- Cunningham, L., Young, C., dan Lee, M. 2000. Methodological Triangulation in Measuring Public Transportation Service Quality. *Transportation Journal*, 35-47.

- Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Pemkab. Maluku Tenggara. 2010. Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda, dan Olahraga. <http://www.malukutenggarakab.go.id/index.php/dinas/disbudparpora>.
- Gani, P. J. A. 2012. *Pengaruh Kualitas Produk Wisata terhadap Kepuasan dan Motivasi Kunjungan Kembali Wisatawan Mancanegara di Kawasan Tanjung Bira, Kabupaten Bulukumba*. Thesis Universitas Gadjah Mada.
- Hudson, S., Hudson, P., dan Miller, G. A. (tanpa tahun). *The Measurement of Service Quality in the Tour Operating Sector: A Methodological Comparison*.
- Hung, A., Yu, C., Morais D., dan Chick, G. 2001. Service Quality in Tourism: A Case Study of the 2001 Study Tour of Taiwan. *Proceedings of the 2005 Northeastern Recreation Research Symposium*, 318-325.
- Karyono Hari.A. 1997. *Kepariwisataaan*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Kaynama, S.A, and Black, C.I. 2000. "A Proposal to Assess the Service Quality of Online Travel Agencies: An Exploratory Study." *Journal of Professional Services Marketing*, 21(1): 63-88.
- Kim, S., dan Littrell, M.A. 1999. Predicting Souvenir Purchase Intentions. *Journal of Travel Research*, 38, 153-162.
- Kotler, Philip. 2011. *Marketing Management*, edisi 14, Pretience Hall, New Jersey.
- Lupiyoadi, R., dan Hamdani, A. 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Ministry of Tourism and Creative Economy. 2012. Kementrian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia. <http://www.budpar.go.id/asp/index.asp>.
- Muljadi, A. J. 2009. *Kepariwisataaan dan Perjalanan*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Moleong Lexy.J, Dr. M.A. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Prastowo, Andi. 2011. *Metodelogi Penelitian Kualitatif: dalam perpektif Rancangan Penelitian*. Yogyakarta: Arruzz Media
- Purnamasari, Y.E.S. 2011. *Analisis pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan wisatawan Asing Berlibur di Kota Semarang*.
- Salah, Wahab. 2003. *Manajemen Kepariwisataaan*, PT. Pradnya Paramita, Jakarta
- Sherly.(2010). *Analisa Pengaruh Kepuasan Wisatawan Mancanegara atas Atribut Destinasi Wisata Pulau Lombok terhadap Minat Mereka Untuk Berkunjung Kembali ke Pulau Lombok*. Tugas Akhir Manajemen Kepariwisataaan Universitas Kristen Petra.
- Soebiyantoro, U. 2009. Pengaruh Ketersediaan Sarana Prasarana, Sarana Transportasi terhadap Kepuasan Wisatawan. *Jurnal Manajemen Pemasaran* 4(1), 16-22.

- Spillane, James J. DR. 2002. *Ekonomi Pariwisata Sejarah dan Prosepeknya*. Yogyakarta: Kanisius.
- Suara Pembaruan. 2012. Dubes Jepang Yakin Pariwisata Maluku Bisa Dikembangkan. <http://www.suarapembaruan.com/home/dubes-jepang-yakin-pariwisata-maluku-bisa-dikembangkan/16729>.
- Sucihati, S. A. 2011. Peningkatan Kualitas Pelayanan pada Biro Perjalanan Wisata Ermi Tour di Padang, Sumatera Barat. Thesis Kajian Pariwisata Universitas Udayana.
- Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.S
- Suwintari, I. A. E. 2012. Kepuasan Wisatawan terhadap Kualitas Pelayanan Tourist Information Counters di Jalan Padma Utara Legian, Kuta. Thesis Kajian Pariwisata Universitas Udayana.
- Tosun, C., Temizkan, S. P., Timothy, D. J., dan Fyall, A. 2007. Tourist Shopping Experiences and Satisfaction. *International Journal of Tourism Research*, 9, 87-102.
- Yuksel, A. 2001. "Managing Customer Satisfaction and Retention: A Case of Tourist Destinations, Turkey." *Journal of Vacation Marketing*, 7(2): 153-168.